

ヘルプデスク運用でお悩みのご担当者様必見！

ITIL に準拠したヘルプデスク業務の 改善方法を徹底解説！

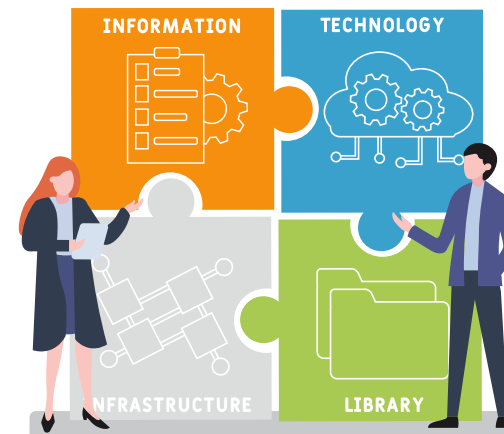


今注目の ITIL について

システム管理者の中には、ITIL の導入を検討している方も多いのではないのでしょうか。しかし、やみくもに ITIL を導入しても手間がかかるだけで、メリットを受けられないケースもあります。導入を検討するなら、しっかり ITIL について理解をしてからにしましょう。

ITIL®(Information Technology Infrastructure Library) とは

「ITIL」(Information Technology Infrastructure Library) とは、IT サービスマネジメント (ITSM) におけるベストプラクティス (成功事例) を体系化したフレームワークです。ITIL は、近年のテクノロジー進化・普及を鑑み、DX 等への考慮も含めてブラッシュアップされてきました。そして、2019 年に発表されたのが、現在の最新バージョンである ITIL4 です。従来の ITIL の優れた部分を統合するだけでなく、IT とサービスの運営を新たにレベルアップしたことで、より高品質で価値のあるサービス提供をサポートしています。現在は IT サービスマネジメントのデファクトスタンダード (事実上の標準) として、世界中で参考にされています。



なぜ、今「ITIL」が再注目されているのか

企業のデジタル変革が進む昨今、企業には基幹系システムや各種管理システム、IT インフラの安定稼働はもちろん、DX に向けた戦略的な IT サービスの検討・利活用に向けても、適切な IT サービスの管理を徹底することが求められています。このような背景から、ITIL を導入することで IT サービスの管理レベルを向上させ、顧客により大きな価値を提供するべく、ITIL の導入に関心を持つ企業が増えているのです。

これはヘルプデスクや情報システム部門 (以後、情シス部門と表記) においても同様です。お問い合わせを受けてから問題解決までのプロセスを組織として管理するためには、ITIL に準じた合理的な運用管理をしていくことが重要と言えるでしょう。

ITIL の準拠で期待できる効果

ITIL 導入による主なメリット

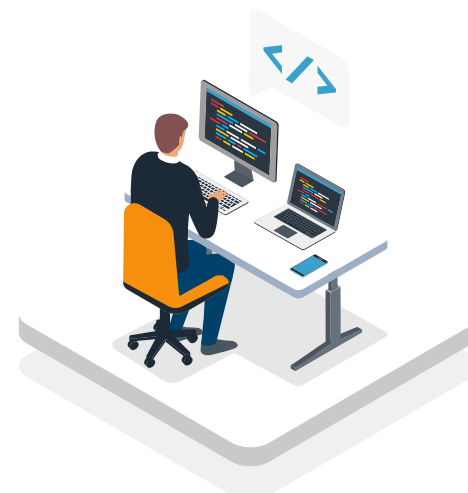
- 業務標準化 / 可視化（属人化からの脱却） ※ある程度のルールは決まっているが、それ以上は暗黙知になっている
- 効率性の向上（ツールの導入を伴う場合が多い） ※標準化することで手戻りがない（判断基準も明確）
- インシデントの減少、レジリエンスの強化 ■ グローバル標準化対応（グローバル親会社が入力している）

具体例

インシデント管理プロセスの導入

インシデントの減少、レジリエンスの強化

インシデント発生時の対応がマニュアル化されることで、早期のサービス復旧や報告を可能にします。また発生したインシデントを分析し、対策を繰り返すことにより、インシデントの発生率を下げ、サービスの安定提供という顧客への価値を創造します。



ITIL 導入の効果を得やすい情シス部門の特徴

情シス部門（IT 運用部門）は明確な業務達成目標を設定されていないことが多く、システムにおける稼働のゴールが見えにくいというのが現状です。本来の業務は、システムの構築・運用（※新システムの稼働）ですが、問合せとトラブル対応が主な業務となっていることがほとんどであるため、ITIL を採用する企業は、運用業務を中心に採用する傾向にあります。そのため、下記に当てはまる情シス部門は ITIL 導入の効果を得やすいと言えるでしょう。

- 担当者によって問い合わせにかかる時間や内容に偏りがある
- 障害 / トラブルがなかなか減らず、対応や解決に追われていて、コア業務に専念できない
- 手順が定まっておらず、障害故障や人為的ミスが多い
- 判断基準が定まっておらず、手戻りが発生して業務効率が悪い
- 親会社が ITIL を取り入れているため自社でも取り入れる必要があるものの、やり方がわからない

ITIL 導入の注意点

① 最初から完全な導入を目指さないこと

ITIL はあくまで理想の形です。最初から一足飛びに完全な導入を目指さないように気を付けましょう。まずは「何を達成するのか / したいのか」を明確にしてから自社の現状やリソースを考慮し、必要なところから導入を進めることが大切です。

② ITIL の改善ステップ繰り返すこと

ITIL は仕組みをつくることがゴールではありません。持続的に ITIL で提起されている改善ステップに合わせて現場の管理レベルを改善し続けることが重要です。



改善ステップ	内容	例
サービス ストラテジ	KGI の設定（何を達成するのか / したいのかを明確にする）	顧客満足度〇%を KGI として設定
サービス デザイン	改善施策の検討と計画を行う ※それぞれの業務に対して KPI の設定を行う	応答率〇%/ 即答率〇%/ 回答時間〇分を KPI として設定
サービス トランジション	運用の段階に移行する際のリスクをコントロールする	ナレッジ管理 / 変更管理
サービス オペレーション	設定した KPI に基づき、IT サービスを提供する	インシデント管理 / イベント管理
継続的なサービス改善	KPI の達成有無を仕事の良し悪しの主要評価軸として、継続的な改善を行う	

ITIL 導入の流れ

ここではどのような流れで ITIL 導入すべきかを解説します。実際の運用改善方法は、下記の通りです。

01 現状分析： ゴールとのギャップ / 成熟度分析、課題 / 強み / 弱み分析、改善事項抽出

03 改善の実行： プロセス設計、ツール構築、人材育成

02 改善の計画： ゴールと目標の設定、改善計画作成、あるべき姿の設計

04 継続的改善： 問題点の是正、KPI 測定 (効果分析)、改善計画 (継続)

クライアント A 社のケース

01 現状分析



「障害対応の件数」を減らしたいのに
もかかわらず、「問い合わせ件数」
や「実対応件数」を把握していない。
あるいは測定していないなどといった
現状の課題を洗い出します。

この現状分析がなされていないと、
「目標とのギャップ」を把握すること
はもちろん、「改善計画を立てること」
もできません。

02 改善の計画



「どこまで」「どのくらいの期間で」
達成させるのかをお客様のニーズや
スケジュールを加味して戦略を立て
ます。

03 改善の実行



計画を策定したあとは実行に移しま
す。ここでは施策を実行したのち、
どのような結果になれば成功だった
のかを見定めることが重要です。

04 継続的改善



マイルストーンなど、ある地点で
KPI に対して現状の振り返りを行い、
改善を繰り返します。

①の現状分析との違いは、「これま
での施策が目標までの道のりから
逸脱していないか」あるいは「障害
となっている部分はどこなのか」
などを分析する点にあります。

ITIL 準拠のツール

ITIL に準拠したヘルプデスク運用を実現するには ITIL 準拠のツールを使うという手段もあります。中には、ヘルプデスクの重要な機能とされる「インシデント管理」「問題管理」「プロジェクト管理」に対応しているものもあり、より効率的にプロセスを標準化することが可能です。

ツール導入のメリット

ITIL 準拠のツールを導入するメリットは次の通りです。

- 可視化されることにより、マネジメントしやすくなる
- インシデント管理に従って、均質的な対応ができる
- 業務・作業の自動化により、正確性・生産性が向上する

結果的に、利用者の満足度や業務品質の向上、IT システムの安定提供につながります。

ツール導入のポイントは操作性

ITSM（IT サービスマネジメント）ツールは使ってこそ効果を生みます。そのため、機能比較だけにとらわれず本当に自社で使い続けられるかどうか——つまり操作性の良さや、利用者のリクエストに応えた改修が自社でできるかなどを知ることが、導入するうえで重要なポイントと言えるでしょう。

カスタマイズがどこまで必要か、しっかり検討する

カスタマイズを重ねた ITSM ツールは、多くの費用がかかるだけでなく、ブラックボックス化してしまい自社で容易に改善できなくなります。

カスタマイズは、「現状の運用に合わせられる」というメリットがありますが、バージョンアップ時の費用負担や他ツールへの移行性の悪さなどのデメリットにもなり得ることを忘れないようにしましょう。



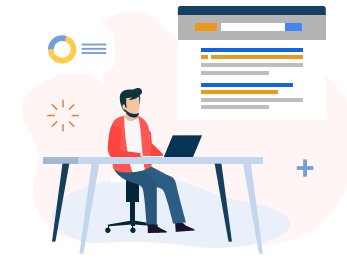
ヘルプデスクに ITIL を導入する際の壁

ここまで ITIL を導入する際のメリットや注意点、流れなどをご説明してきましたが、いかがでしたでしょうか。

「サービスストラテジ」から始まる 5 つの改善ステップをノウハウがない状態でいきなり実行することは、容易なことではありません。

また、ITIL 準拠のツールを入れても、「しっかりとインシデントを入力する時間が取れない（分析ができない）」「関連チームとインシデント共有ができない」「そもそも、ツールにあった最適な運用ができていない」などの理由で運用がうまく回らないことも多々あります。

このように、壁を感じている場合はアウトソーシングをすることで、その壁を取り払うことができます。



ヘルプデスク業務の標準化
を行いたい、何から手
をつけてよいかわからない。

改善ステップを実行するの
にもノウハウが足りない。

ITIL 準拠のツールをうまく
使いこなせない。

自社で ITIL を導入してみた
ものの、適正に回っている
のか評価できない。

こんな不安をお持ちの方は、ヘルプデスク業務のアウトソーシングを検討してみませんか。

パーソルワークスデザインでは、ITIL 準拠したヘルプデスクの運営を行っており、お客様ごとにカスタマイズができるサービスデスクを実現しています。

次のページではパーソルワークスデザインがご提供できるサービスメニューをご紹介します。

パーソルワークスデザインのヘルプデスク運用サービスの特徴

お客様の中には「サービスデスク」や「ヘルプデスク」の機能をお持ちではない、あるいは本業ではないというケースもあるでしょう。パーソルワークスデザインでは、そういったお客様のために「構築フェーズ」と「運用フェーズ」の2段階でヘルプデスク運用サービスをご提供しています。

構築

- 調査を実施し、お客様の現状を可視化
- ITIL に準拠したヘルプデスク運用を導入することで、何がどれくらい効率化できるのかを明示
- お客様のニーズやスケジュールに応じて業務をカスタマイズし、実行

01 現状分析

02 改善の計画

03 現状分析

運用

- 運用していく中でお客様の問題点や課題を発見
- インシデント管理を見直す
- お客様のサービスにフィードバックし、問題のトリガーになっている部分を繰り返し改善

04 継続的改善



パーソルワークスデザインはこれまでの知見を活かし、お客様のビジネスパートナーとしてヘルプデスク運用を支援します。

ITIL に準拠した
サービスメニュー

ヘルプデスク オンサイト

ヘルプデスク オフサイト

サービスデスク

特 別 な ご 案 内

当ホワイトペーパーをダウンロードしていただいた方限定で、
ヘルプデスク運用に関する個別相談会を開催します。

当ホワイトペーパーではお答えできなかった
ヘルプデスク運用についてのお悩みや疑問にお答えいたします。

参 加 方 法

- 1 資料ダウンロード時にご入力頂いたメールアドレス宛に、個別相談会のご案内をお送りしております。
- 2 ご参加のお日にちを複数候補ご記載の上、ご案内メールに返信してください。
- 3 日程調整ができ次第、担当よりご連絡をいたします。

ご不明点・その他お問い合わせはこちら

パーソルワークスデザイン株式会社
お問い合わせ窓口
サービスデザイン本部営業部
813683@persol.co.jp





PERSOL

パーソル ワークスデザイン

2022 年 6 月発行
パーソルワークスデザイン株式会社
東京都豊島区池袋 2-65-18 池袋 WEST ビル
<https://www.persol-wd.co.jp/>

© PERSOL WORKS DESIGN CO., LTD. All Rights Reserved.